



# INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

## II Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario 2015

**Bogotá D.C.**

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Deporte Social Comunitario

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre

**COLDEPORTES**



**Servicio Integral  
al Ciudadano**  
Excelencia en el servicio

# PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO COLDEPORTES 2015



## INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### Evento

II Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario 2015

### Tipo de proceso

Proceso Misional - Ejecución y Articulación de Políticas, Planes y Programas

### Fecha de realización del evento

Agosto 2015

### Lugar

Bogotá D. C.

### Participantes

Gestores y promotores de las estrategias de Deporte Social Comunitario.

### Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Deporte Social Comunitario

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre – COLDEPORTES

### Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

### Fecha de realización del estudio

Agosto 26 de 2015

**2015**

## INTRODUCCION

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano<sup>1</sup> establecidos por Coldeportes para el desarrollo de una gestión democrática. En este proceso misional los conceptos, percepciones y construcciones ciudadanas se convierten en los principales insumos para la planeación participativa, el control social y el proceso de mejoramiento continuo de la Entidad.

En el **gráfico 1** se observa el esquema de la gestión democrática, el cual integra los escenarios de escucha impulsados desde el proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

**Gráfico 1.** Esquema de la gestión democrática.



**Fuente:** Coldeportes - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia dirigida a generar valor en todo el proceso de relacionamiento de las Entidades con los diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

<sup>1</sup> Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, al interior de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

Las encuestas de medición de la percepción de la calidad del servicio apuntan a cubrir uno de los canales de escucha propuestos por El Cubo, el cual se dirige en *la aplicación de estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio*<sup>2</sup>. En la metodología adoptada para este tipo de estudios se da un cambio de referencia, ya que se sugiere dirigir las preguntas a *“la calidad percibida”* y no a *“la satisfacción percibida”* por el ciudadano frente al servicio. Esto, en la medida que un trámite, servicio o producto, debe cumplir la promesa de valor de la Entidad *“Derechos”* y no necesariamente satisfacer los *“gustos”* de un ciudadano. (PNSC. 2014). Ver gráfico 2.

**Gráfico 2:** Gráfico de la evaluación de percepción en el servicio.



**Fuente:** Coldeportes - Secretaría General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

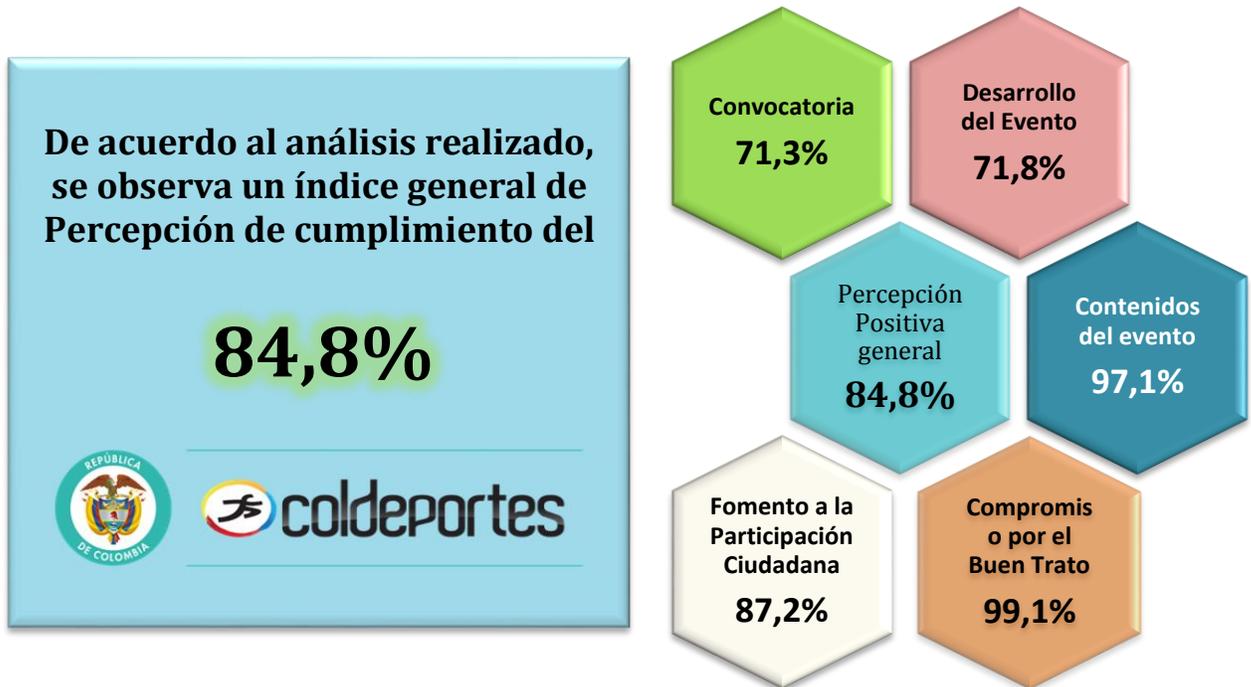
Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la Entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de sus derechos.

En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte en uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de valor de la Entidad.

La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

<sup>2</sup> Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.

## RESULTADOS



### Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis A continuación, presentado, corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado el 26 de agosto de 2015 en el marco del II Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario de 2015 y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Coldeportes en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, si desea ampliar su conocimiento sobre el proceso de medición de calidad en el servicio puede comunicarse a cualquiera de los canales de atención de la Entidad.

## Descripción de los participantes encuestados

El proceso de descripción de la población encuestada se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características, preferencias y opiniones de los grupos de interés de la Entidad.

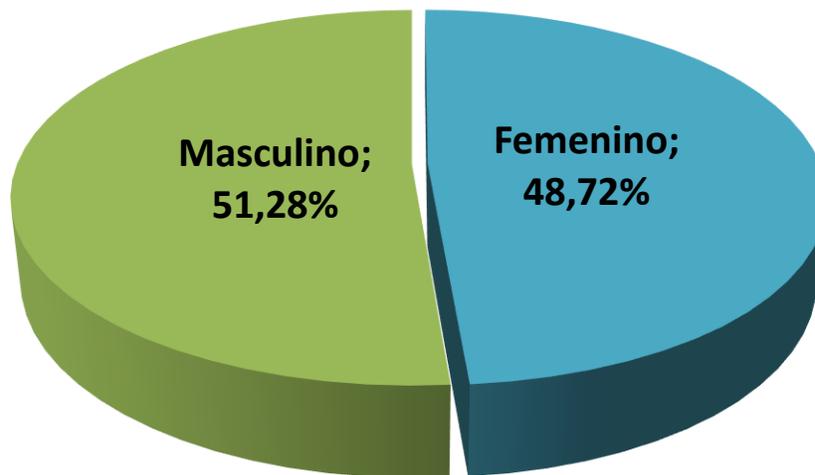
**Tabla 1.** Descripción de participantes encuestados por departamento y ciudad de origen.

Departamento	Ciudad o Municipio de origen	%
Arauca	Arauca	2,56%
Atlántico	Barranquilla	2,56%
Bogotá	Bogotá	10,26%
Bolívar	Magangué	2,56%
	Cartagena	7,69%
Caquetá	Florencia	7,69%
Casanare	Yopal	2,56%
Cauca	Popayán	10,26%
Cesar	Valledupar	2,56%
Córdoba	Montería	2,56%
Cundinamarca	Zipaquirá	2,56%
Guainía	Inírida	2,56%
Huila	Neiva	5,13%
La Guajira	Riohacha	2,56%
Norte de Santander	Cúcuta	7,69%
Quindío	Armenia	2,56%
Risaralda	Pereira	2,56%
San Jose del Guaviare	San Jose	5,13%
Santander	Bucaramanga	2,56%
Sucre	Ovejas	2,56%
Tolima	Ibagué	2,56%
Valle del Cauca	Calí	5,13%
Vaupés	Mitú	5,13%
<b>Total general</b>		<b>100%</b>

**Tabla 2.** Descripción de participantes encuestados de acuerdo a su rol.

Rol	%
Coordinador	7,69%
Entrenador	2,56%
Gestor	51,28%
Monitor	5,13%
No reporta	7,69%
Participante	2,56%
Promotor	10,26%
Referente de Discapacidad	2,56%
Supervisor	10,26%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Grafico 1.** Descripción de participantes encuestados de acuerdo sexo de nacimiento



**Tabla 3.** Descripción de participantes encuestados de acuerdo su ciclo vital

Ciclo vital	%
Adulto (30 años - 61 años)	38,46%
Joven (18 años - 29 años)	25,64%
No reporta	35,90%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4.** Descripción de participantes encuestados de acuerdo su Identidad de género u orientación sexual.

Identidad de género u orientación sexual**	%
Femenino	5,13%
Heterosexual	7,69%
Hombre	5,13%
Masculino	2,56%
Mujer	5,13%
No reporta	74,36%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5.** Descripción de participantes encuestados de acuerdo su pertenencia o identificación en Grupos Étnicos (Indígena, Afrodescendientes, negros, raizales, palenqueros, mulatos, campesinos, PROM)

Grupos Étnicos (Indígena, Afrodescendientes, negros, raizales, palenqueros, mulatos, campesinos, PROM)	%
Afrodescendiente	7,69%
Mestiza	2,56%
No reporta	89,74%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5.** Descripción de participantes encuestados de acuerdo pertenencia

Personas con Discapacidad (Visual, Auditiva, Motora, Cognitiva, ETC)	%
Física	2,56%
Motora	2,56%
No reporta	94,87%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

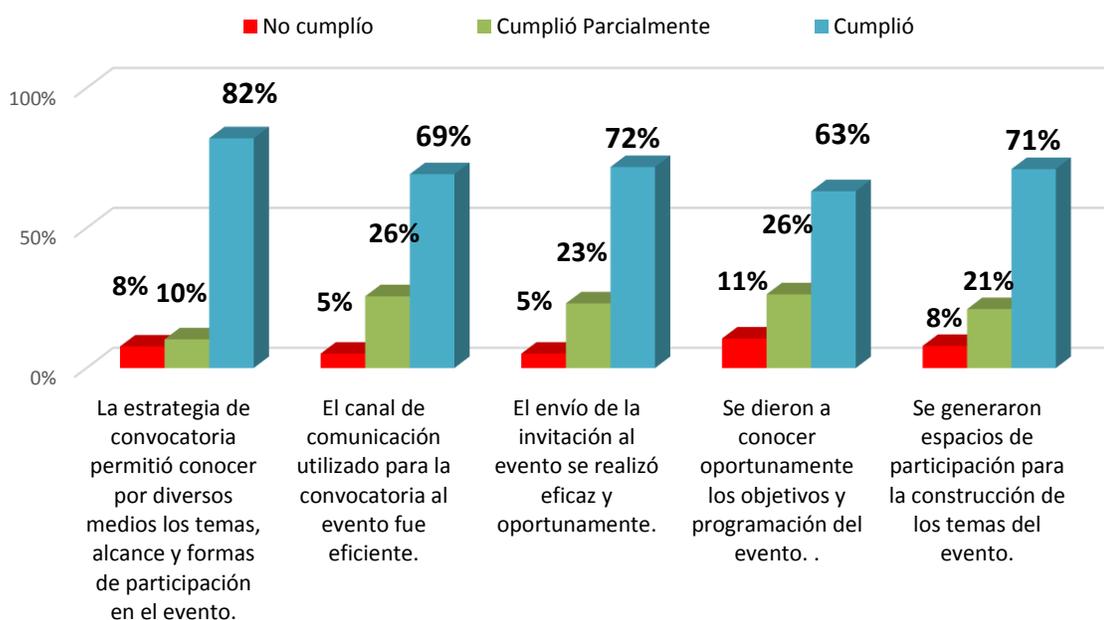
Dentro de los encuestados no se reportaron personas en desplazados o víctimas de la violencia.

## Convocatoria

La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la planeación participativa, elementos fundamentales en una gestión democrática.

A continuación, se presentan los componentes evaluados:

**Grafico 3.** Evaluación, derecho a la participación ciudadana y acceso a la información pública



### Observaciones

Componente	Promedio
<b>Convocatoria (Derecho a la participación y acceso a la información pública)</b>	<b>71,5 %</b>

Lograr procesos de comunicación permanente y de doble vía que faciliten la participación de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés; es uno de los principales retos de la administración pública. En este sentido se observa una percepción de **cumplimiento parcial** frente a los diferentes componentes evaluados.

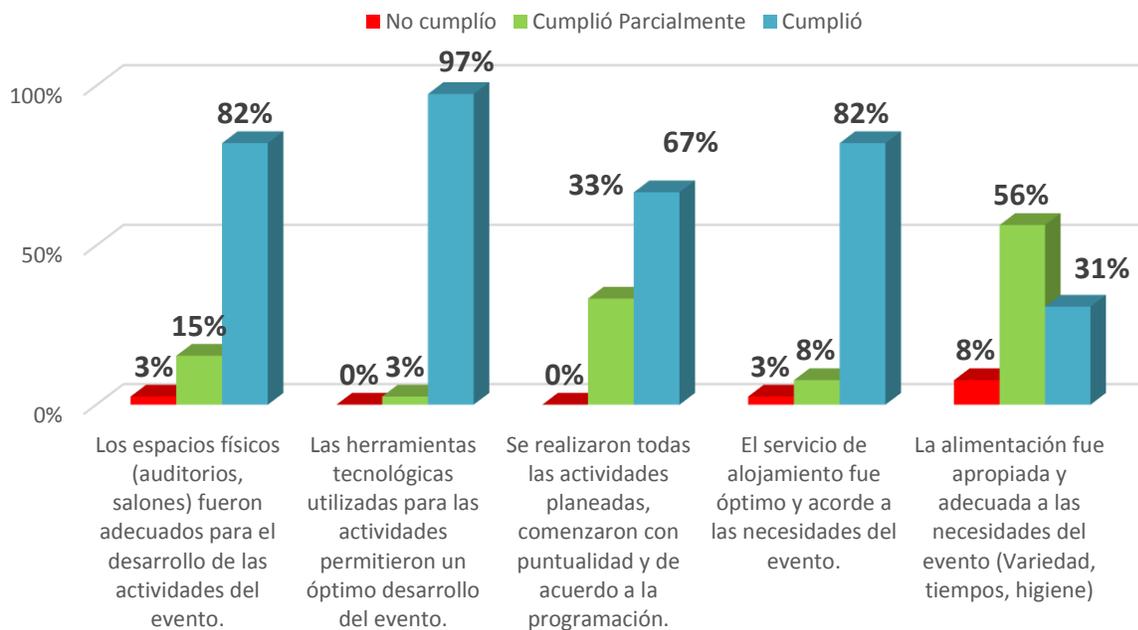
Se evidencian algunas dificultades en el proceso de transmisión de información oportuna de los objetivos, contenidos y programación del evento, elemento que se debe tener en cuenta para futuros eventos para generar espacios de participación que permitan coordinar y ofrecer contenidos de acuerdo a las necesidades y expectativas de la población potencial.

## Desarrollo del Evento

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento.

**Gráfico 2.** Pertinencia de los espacios utilizados para el evento.



### Observaciones

Componente	Promedio
<b>Organización del Evento</b>	<b>71,8 %</b>

En el componente de organización del evento, se observa una percepción de **cumplimiento parcial**, siendo las herramientas tecnológicas utilizadas el de mayor calificación; seguida de los espacios físicos y el servicio de alojamiento. Se observaron algunos comentarios frente a los temas de accesibilidad al sitio del evento, debido a que dentro de los participantes se encontraban personas con diversidad funcional en su parte física, que hizo que tuvieran dificultades en el acceso a los sitios del evento.

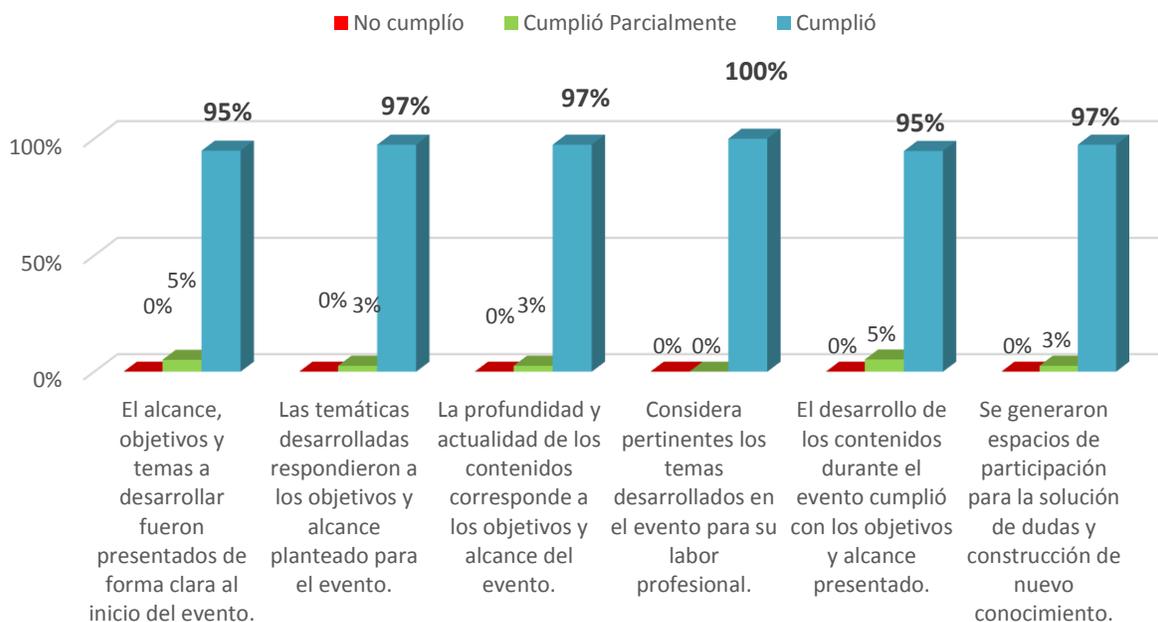
En el desarrollo del evento se reportaron varios comentarios frente a la alimentación, especialmente sobre los aspectos de variedad, aspectos a los que se les debe realizar seguimiento para no afectar el adecuado desarrollo del evento.

Como elementos de mejoramiento se debe garantizar el cumplimiento de los horarios y el desarrollo de todas las actividades planeadas.

## Actividades Misionales de Coldeportes

Garantizar el cumplimiento de las funciones misionales de Coldeportes, desde una perspectiva de excelencia en el servicio al ciudadano como estrategia para la garantía del ejercicio de los derechos de los ciudadanos, implica un proceso de articulación interinstitucional que permita el adecuado desarrollo de los eventos en su parte técnica y logística, que sirva como marco para la difusión de los mensajes de construcción de valores y tejido social, tal como legalmente se encuentra definido en la funciones de la Entidad.

**Gráfico 3.** Evaluación actividades misionales.



### Observaciones

Componente	Promedio
<b>Actividades misionales de Coldeportes</b>	<b>97 %</b>

Sobre este aspecto se evidencia una percepción de **cumplimiento** en los componentes de presentación de objetivos y generación de espacios de participación para la construcción de nuevo conocimiento y solución de dudas.

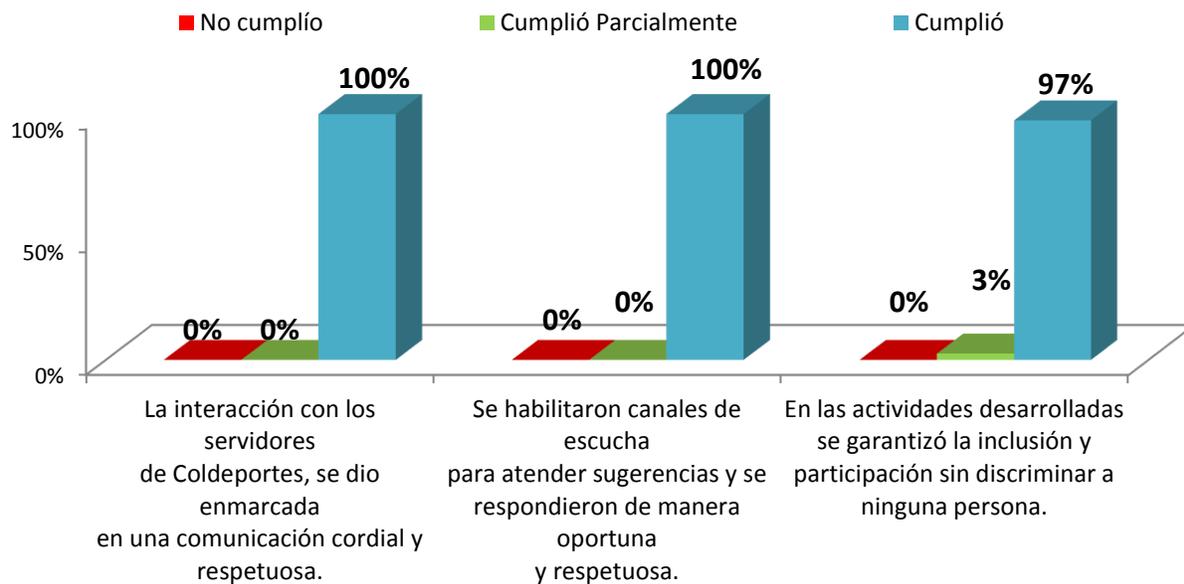
Sobre los elementos correspondientes a las temáticas, profundidad y pertinencia de los contenidos presentados, se evidenció una percepción de cumplimiento en la mayoría de los componentes, lo que generó una alta percepción sobre el cumplimiento de objetivos y la pertinencia de los contenidos desarrollados.

## Comprometidos con el Buen Trato

El Buen Trato como enfoque de atención, es una estrategia centrada en el principio del trato digno, humanizado y en el compromiso profundo de servir con excelencia a todas las personas relacionadas con COLDEPORTES, es el camino elegido para garantizarles a los ciudadanos el efectivo ejercicio de sus derechos con enfoque humano.

A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada

**Gráfico 14.** Evaluación sobre el trato digno y humanizado.

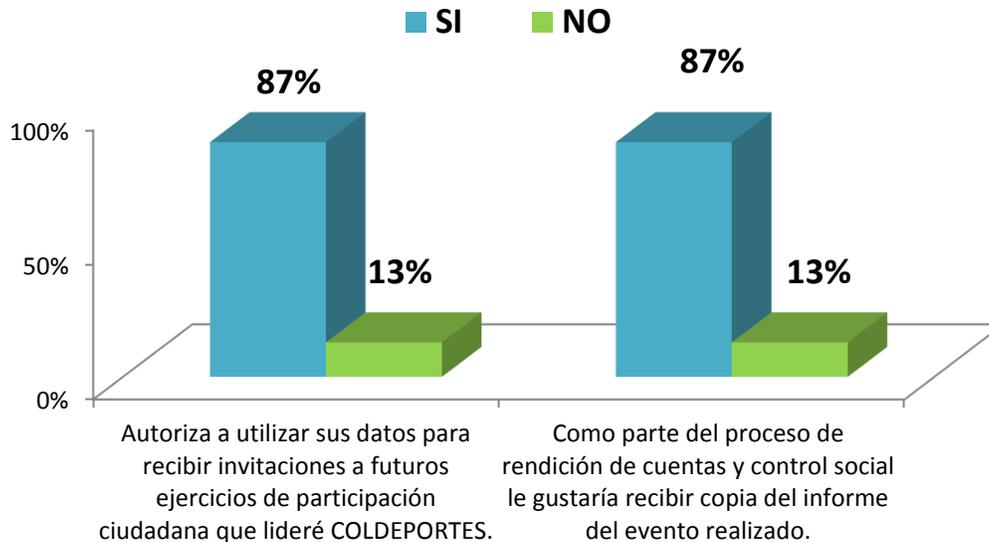


Componente	Promedio
<b>Compromiso por el Buen Trato</b>	<b>99,1 %</b>

En el estudio se resalta una percepción de **cumplimiento** frente al compromiso del buen trato y la garantía de accesibilidad en cada una de las etapas sin discriminar a ninguna persona. Se evidencia un buen intercambio de información con los participantes, logrando un intercambio de doble vía, enmarcado en un comunicación cordial y respetuosa.

## Fomento a la Participación Ciudadana

**Gráfico 17.** Expectativas sobre la participación ciudadana.



Componente	Promedio	87,2 %
<b>Fomento a la participación ciudadana</b>		

Este componente se hace para analizar el interés de los ciudadanos en participar en futuros espacios de participación ciudadana, se evidencia una alta motivación en este campo por lo que se buscará utilizar la base de datos en próximos eventos de participación ciudadana.

Este componente también busca realizar acciones afirmativas con los ciudadanos, en donde se demuestra el interés de Coldeportes para generar espacios de dialogo en la construcción de la gestión democrática de la Entidad.

Se evidencia una motivación media para la participación en los diferentes escenarios de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas, elemento que evidencia un parcial acercamiento a los principios del buen gobierno en la gestión pública.

Elaboró: Alfonso Medina Cepeda – G.I.T. Atención al Ciudadano.

Revisó: Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora Atención al Ciudadano.

## ANEXOS

### ANEXOS

1. Según su opinión que temáticas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas capacitaciones:

\* Los comentarios son presentados como han sido escritos por los ciudadanos encuestados.

"Contribuir con los temas que debemos generar en el desarrollo del programa de deporte social comunitario al paso que daremos al posconflicto
Fortalecimiento al tema de equidad y genero
El programa DSC con jovenes infractores ley penal"
"El tema relacionado con la aplicación del DSC dentro del posconflicto
Fortalecer sobre la normatividad de relacionada con los derechos de las personas discapacitados y de la equidad de genero. "
La tematica deben trase para oportunidad es sobre leyes que tienen derechos las personas con discapacidad
Abordad la temativa sobre deporte formativo dentro del marco del deporte social comunitario, presentando tambien la parte practica
"Inclusión
Temas referentes al trato con comunidades indigenas y vulnerables
Lenguaje de Señas"
Equidad y Genero
Aparte de la discapacidad que si bien es cierto hace parte del deporte social comunitario, es importante ahondar en tematicas de otros sectores carceles, adulto mayor, indigenas que conforma el D. S. Comun...
Continuar profundizando en la metodologia para el trabajo recreativo y del deporte social comunitario, como crear una red nacional de investigación para apostar desde nuestras experiencias
Desarrollo practico de conceptos
Recreación Social Comunitaria
La dirección del programa hacia diversos grupos poblacionales (Afro, indigena, LGTBI, ETC...)
Pues mantener el ciclo que se viene realizando y realmente trabajo modelos estrategivos de intervención en DSC
Juegos deportivos en comunidad indigena y juegos de inclusión con perspectiva de genero
Se debe profundizar en los temas tratados



Mayor participación por parte de todas las entidades en cuanto a cupos asignados para estar en estos eventos
Incluir talleres para trabajar con los diferentes tipos de discapacidad que generen herramientas que se puedan aplicar en nuestros departamentos
"Avances en los compromisos que se adquirieron en el II Encuentro DSC
Planteamiento de estrategias para garantizar continuidad de los gestores y monitores del programa"
"Practicas recreativas y ludicas para la población con discapacidad.
La ecologia y las personas con discapacidad"
Continuar con el tema de inclusión
"Politica Publica
Atención a la población con discapacidad partiendo de sus necesidades.
Cumplimiento y metas de cada uno de los programas que se llevan a cabo con Coldeportes"
Deporte adaptado; más profundidad y muchos más tiempo de practica
Taller mas extenso sobre el lenguaje de señas
Me parece importante en proximos encuentros manejar con la profunda que se maneja discapacidad en esta tematicas como culturas etnicas y equidad de genero
"Temas relacionados sobre:
Psicologia en discapacidad- Deporte Social Comunitario - Deporte, Recreación
Nutrición y como esta conlleva a una mejor practica recreativa.
Mas practica, herramientas para llevar a nuestros territorios. Politica publica
Seguir desarrollando los espacios de capacitación en temas de inclusión social
En la medida que se van abordando t�máticas que hablan de inclusión, no segregación, igualdad... Es importante ir ampliando contenidos referidos a minorias poblacionales como lo son afrodescendientes, indigenas, diversidad sexual, discapacidad, con el fin de fortalecer la estructura de este deporte incluyente que se propone y que todos queremos.
"Población DUNT
Compromiso desde las organización sociales
(Juntas de acción comunal) IDEPAC
*ADM de Conjuntos de vivienda)en el deporte social comunitario. "



2. Mencione sus observaciones específicas sobre los diferentes componentes de la jornada de capacitación:

\* Los comentarios son presentados como han sido escritos por los ciudadanos encuestados.

Considero que los componentes del evento fueron muy importantes por que ayudan al programa DSC a desarrollarse y deberan socializarse, publicarse para todo lo que elaboro y se socializo se de a conocer publicamente
Considero que los temas tratados fueron muy importantes y fortalecer el trabajo que se viene relaciondo en el departamento en el posicionamiento del DSC como un medio estrategia para la inclusión.
los temas tratados hasta el momento son los que en el diplomado fueron tocado y trabajos en el departamento
Considero que los ejes tratados han brindado un enriquecimiento personal y seria acertado que se siga profundizado estas tematicas que no son abordadas a lo largo del territorio nacional
"El tema de accesibilidad en el lugar del evento afecto a las personas en sillas de ruedas (El ascensor dañado)
La alimentación suministrada, en especial en los almuerzos no se vario o se cambio. Siempre se ofrecio pollo y misma presa (pierna pernil)"
Que estos proceos sean mas continuos; los espacios de encuentro y de aprendizaje mediante diplomados, se continue fortaleciendo el recurso humano del sector
Accesibilidad fisica, para los compañeros que se desplazan en silla de ruedas
Que haya mas practica
Requiere espacios para la integración.
El evento me agrada mucho y solo tengo agradecimiento
No fue el lugar mas adecuado para personas con movilidad reducida
Por ser en el programa de D.S.C y un enfoque de inclusión, desde el discurso y teoria se habla sobre la facilidad de accesibilidad a los escenarios, los compañeros con discapacidad fisica tambien problemas para acceder porque no hay rampas y el ascensor no funciona en el club militar en el que se realiza este evento.
Proponer una actividad inaugural que integre de manera recreativa y placentera a todos los participantes de dicho evento
"Se cumplieron los objetivos
Se obtuvieron nuevos conocimientos"
"La falta de accesibilidad del lugar del evento fue evidente y en el marco de una experiencia guiada a la inclusión, muestra incherencia.
Para las persons con dietas especiales (Diabeticasm vegetarianas, etc) deberia considerar no tener que discriminar tampoco en este sentido. "
En cuanto a la organización, el punto de alimentación, deber tener en cuenta la variación en el menú, y tener en cuenta, que Iso escenarios escogidos sean accesibles para las personas con discapacidad.



Que se pueda sacar un espacio donde podamos comprar algunos cosas para lelvar a nuestras regiones.
Todo estuvo acorde a lo programado para el encuentro
"Todo fue desarrollado de muy buen manera
SE cumplio con las expectativas
La organización fue impecable"
Todo lo tratado en el II Encuentro fue muy apropiado y acorde a nuestro necesidades, debilidades.
Organización: la alimentación no fue apropiada repetición de los menu
"Se debe traer una mayor variación en el menu ofrecido.
El lugar debe tener rampas o fuentes de acceso para personas con discapacidad"
"Hay que implementar mas las practiacs para los ponencias
Se debe tener una variedad en el menu de las comidas"
"El desarrollo del evento permitio la integración de los participantes, compartir experiencias , conocimientos; son fundamentales para el desarrollo de las actividades en territorios.
Los contenidos y expositores estuvieron muy acordes y fueron desarrollados de manera dinamica. "
En terminos generales se cumplieron los objetivos bien.